

Київський університет імені Бориса Грінченка

Інститут журналістики

Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю



ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-методичної та навчальної роботи

О. Б. Жильцов

09 2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління антикризовими комунікаціями

для студентів

галузі знань

0203 Гуманітарні науки

освітнього рівня

першого (бакалаврського)

напряму

«Філологія (мова і література українська)»

Київ-2019



Київський університет імені Бориса Грінченка
Інститут журналістики
Кафедра реклами та зв'язків з громадськістю

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи

О. Б. Жильцов

« 23 » 11 2018 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Управління антикризовими комунікаціями

для студентів

галузі знань

0203 Гуманітарні науки

освітнього рівня

першого (бакалаврського)

напряму

«Філологія (мова і література українська)»

Київ-2018

КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА
Ідентифікаційний код 02136554
Начальник відділу
моніторингу якості освіти

Програма № 118/18

Жильцов
(підпис) (прізвище, ініціали)

« 23 » 11 20 18 р.

Розробники:

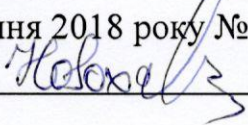
Гусак Ольга Петрівна, доцент кафедри реклами та зв'язків з громадськістю, кандидат наук із соціальних комунікацій

Викладачі:

Гусак Ольга Петрівна, доцент кафедри реклами та зв'язків з громадськістю, кандидат наук із соціальних комунікацій

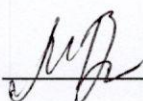
Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри реклами та зв'язків з громадськістю

Протокол від 30 серпня 2018 року № 1

Завідувач кафедри  Л. М. Новохатько

Робочу програму погоджено із гарантом освітньо-професійної програми з філології (українська мова і література)

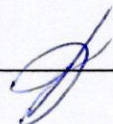
09 11 2018 року

Гарант освітньо-професійної програми  М.О.Вінтонів

Робочу програму перевірено

14 11 2018 р.

Заступник директора Інституту журналістики

з науково-методичної та навчальної роботи  О. А. Росінська

Пролонговано

на 2019/2020 н.р. підпис (ПБ), «29» 08 2019 р., протокол № 1 

на 20__/20__ н.р. підпис (ПБ), «__» __ 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н.р. підпис (ПБ), «__» __ 20__ р., протокол № __

на 20__/20__ н.р. підпис (ПБ), «__» __ 20__ р., протокол № __

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формами навчання	
	денна	заочна
Вид дисципліни	вибіркова	-
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	-
Загальний обсяг кредитів/годин	2/60	-
Курс	4	-
Семестр	7	-
Кількість змістових модулів з розподілом	2	-
Обсяг кредитів	2	-
Обсяг годин, в тому числі:	60	-
Аудиторні	28	-
Модульний контроль	4	-
Семестровий контроль	-	-
Самостійна робота	28	-
Форма семестрового контролю	Залік	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Головною метою курсу є ознайомлення з основами антикризового комунікаційного менеджменту як перспективного напрямку розвитку соціальних комунікацій.

Завдання навчального курсу:

- конкретизувати основні поняття антикризового комунікаційного менеджменту;
- розкрити особливості профілактики та попередження криз в комунікативному аспекті;
- систематизувати знання щодо організації кризового реагування організації; проаналізувати вітчизняний та міжнародний досвід управління антикризовими комунікаціями.

3. Результати навчання за дисципліною

У результаті вивчення дисципліни "Управління антикризовими комунікаціями" студент повинен знати:

- основні поняття та терміни, що функціонують у галузі кризового PR;
- головні етапи управління антикризовими комунікаціями та їхню специфіку;
- правила написання та структуру базових PR-текстів.

Студент повинен **вміти**:

- реалізовувати антикризові комунікаційні кампанії;
- організовувати команду з антикризового менеджменту;
- готувати спікерів для взаємодії із ЗМІ під час кризи;
- створювати ефективні PR-тексти у сфері антикризового управління.

У результаті вивчення курсу студенти набувають такі **компетентності**:

фахові:

- інформаційна;
- аналітична;
- комунікаційно-технологічна;

загальні:

- психологічна;
- самоосвітня.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

№ п/п	Назви теоретичних розділів	Кількість годин							
		Разом	Аудиторних	Лекцій	Практичні	Семинарських	Індивідуальна робота	Самостійна робота	Модульний контроль
Змістовий модуль I.									
Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління									
1	Вступ до курсу	8	4	2	2			4	
2	Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора	8	4	2	2			4	
3	Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій	8	4	2	2			4	
4	Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації	8	4	2	2			4	
	Модульна контрольна робота №1	2							2
	Разом	34	16	8	8			16	2
Змістовий модуль II.									
Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями									
5	Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення	8	4	2	2			4	

6	Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти	8	4	2	2			4	
7	Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації	8	4	2	2			4	
	Модульна контрольна робота № 2	2							2
	<i>Разом</i>	26	12	6	6			12	2
	Разом за навчальним планом	60	28	14	14			28	4

5. Програма навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I.

Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління

ТЕМА 1. Вступ до курсу.

Мета курсу, його предмет, завдання. Дефініція понять «комунікація», «управління», «криза», «антикризові комунікації», їхня етимологія, загальна характеристика. Сутність антикризового комунікаційного менеджменту, його основні етапи. Розгляд кейсу. Чинники, що зумовлюють популярність професії «Кризовий комунікатор».

ТЕМА 2. Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора.

Поняття професійної етики, історія та контекст її виникнення. Значення професійної етики для фахівців сфери антикризового комунікаційного менеджменту. Загрози та наслідки порушення професійно-етичних принципів в кризовому контексті. Етичний аналіз комунікативної поведінки компаній на інформаційному та операціональному рівнях.

ТЕМА 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій.

Попередження криз як перший етап антикризового комунікаційного менеджменту. Переваги антикризової стратегії. Спектр діяльності PR-служб на етапі попередження криз.

ТЕМА 4. Кризове реагування: характеристика, специфіка, стандарти.

Сутність поняття «кризове реагування», його ключові ознаки, основні принципи. Аналіз типових помилок при зіткненні із кризою на рівні топ-

менеджменту. Правила ухвалення рішень під час криз. Специфіка діяльності PR-служб на етапі кризового реагування.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II.

Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями

ТЕМА 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення.

Сутність та призначення публічного вибачення як зовнішньої комунікаційної стратегії кризового реагування. Модель та стадії реалізації публічного вибачення (за К. Хірітом). Перелік етичних нормативних стандартів, що розкривають особливості манери вибачення. Структурні компоненти публічного вибачення.

ТЕМА 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти.

Дефініція поняття «спростування». Контексти застосування спростування як комунікаційної стратегії компанії. Структурні компоненти спростування як PR-тексту. Аналіз зразків ефективних спростувань в комерційній сфері.

ТЕМА 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації.

Етапи формулювання офіційної позиції компанії. Структурні блоки офіційної заяви. Правила написання результативної офіційної заяви. Зразки ефективної офіційної заяви.

6. Контроль навчальних досягнень

6.1. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	4	4	3	3
Відвідування на практичному занятті	1	4	4	3	3
Робота на практичному занятті	10	4	40	3	30
Виконання завдань для самостійної роботи	5	4	20	3	15
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Разом	169		93		76
Максимальна кількість балів	169				
Розрахунок коефіцієнта	Розрахунок: $169:100=1,69$ Студент набрав: 151бал Оцінка: $151:1,69 = 89$ балів (B)				

6.2. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

Змістовий модуль I.

Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління

Тема 1. Вступ до курсу .

1. Підготувати доповідь на тему «Кризовий комунікатор – професія XXI століття»
2. Проаналізувати існуючу статистику щодо активізації різноманітних криз в сучасному світі
3. Охарактеризувати потенційно небезпечні галузі, де ефективне управління антикризовою комунікацією набуває особливого значення.

Тема 2. Професійно-етичні принципи роботи кризового комунікатора.

1. Проаналізувати етичні проблеми, що стоять перед фахівцем в сфері управління антикризовими комунікаціями.
2. Обґрунтувати необхідність реалізації кризового реагування в етичний спосіб в сучасну епоху трансформацій».

Тема 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій Професійні принципи, норми рекламної та PR-діяльності.

1. Розкрити сутність підготовки до криз.
2. Проаналізувати небезпечні сигнали наближення організаційної кризи.

Тема 4. Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації.

1. Проаналізувати випадки неетичної реалізації кризового реагування — 2 год.
2. Назвати основні завдання, що висуваються перед PR-фахівцем в умовах кризи.

Змістовий модуль II.

Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями

Тема 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення.

1. Проаналізувати контекст застосування публічного вибачення .
2. Охарактеризувати зміст публічного вибачення авіакомпанії в умовах затримки рейсу.

Тема 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти.

1. Проаналізувати спростування комерційних організацій.

Тема 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації .

1. Охарактеризувати правила написання та проголошення офіційної заяви в умовах рейдерського захоплення.

6.3. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від таких критеріїв оцінювання:

- ✓ вчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

Модульна контрольна робота проводиться після вивчення певного змістового модуля. Оцінюється за виконання завдань у формі, зазначеній викладачем робочій програмі. *Форми* модульного контролю – проведення модульних робіт, що передбачають систематизацію лекційного матеріалу та вирішення творчих комунікативних завдань.

При оцінюванні модульної контрольної роботи враховується обсяг і правильність виконаних завдань. Правильне виконання всіх завдань оцінюється максимально у 25 балів.

6.4. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання

Семестровий контроль є результатом вивчення кожного модуля, який містить підсумок усіх форм поточного контролю та виконання модульної контрольної роботи. Семестровий контроль включає бали за поточну роботу студента на практичних заняттях, виконання самостійної роботи, модульну контрольну роботу. Семестровий контроль знань студентів проводиться у формі заліка і здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу.

6.5. Орієнтований перелік питань для семестрового контролю

1. Типології криз, їхні комунікаційні особливості.
2. Дефініція понять «криза», «антикризові комунікації».
3. Чинники, що зумовлюють популярність професії «Кризовий комунікатор».
4. Значення професійної етики для фахівців сфери антикризового комунікаційного менеджменту.
5. Попередження криз як перший етап антикризового комунікаційного менеджменту.
6. Алгоритм дій PR-служби на етапі попередження криз.
7. Основні принципи підготовки кризового плану.
8. Структурні компоненти кризового плану у випадку оприлюднення недостовірної інформації.
9. Структурні компоненти кризового плану у випадку оприлюднення достовірної негативної інформації.
10. Планування зовнішньокмунікаційної стратегії поведінки компанії.
11. Сутність поняття «кризове реагування», його ключові ознаки, основні принципи. Правила ухвалення рішень під час криз на комунікаційному рівні.
12. Спектр сучасних етичних проблем у галузі антикризового комунікаційного менеджменту.
13. Специфіка діяльності PR-служб на етапі кризового реагування.
14. Правила поведінки у відносинах із ЗМІ під час криз.
15. Роль спікера у співпраці із ЗМІ під час криз.
16. Особливості взаємодії із ЗМІ під час кризових ситуацій.

17. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення.
18. Сутність та призначення публічного вибачення як зовнішньокомунікаційної стратегії кризового реагування.
19. Структурні компоненти публічного вибачення.
20. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти.
21. Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.
22. Структурні блоки офіційної заяви.
23. Правила написання результативної офіційної заяви.
24. Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.

6.6. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно	100-90
Дуже добре	82-89
Добре	75-81
Задовільно	69-74
Достатньо	60-68
Незадовільно	0-59

7. Рекомендовані джерела

Основна (базова):

1. Улмер Р. Эффективная кризисная коммуникация / Р. Улмер, Т. Селлнау, М. Сиджер. – [пер. с англ.]. – Х. : Гуманитарный Центр (А. А. Науменко), 2011. – 268 с.
2. Файншмидт Е. А. Антикризисный PR : учеб. пособ. / Е. А. Файншмидт, Т. В. Юрьева, Б. В. Кузнецов. – М. : 2013.
3. Fearn-Banks K. Crisis communications: a casebook approach / K. Fearn-Banks. – [4th edition]. – Routledge, 2010. – 400 p.
4. Frandsen F. Apologizing in a globalizing world: crisis communication and apologetic ethics / F. Frandsen, W. Johansen // Corporate Communications : an International Journal. – 2010. – Vol. 15, Iss: 4. – P. 350–364.
5. Coombs T. Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding / T. Coombs. – [Third edition]. – California : SAGE Publications, 2011. – 248 p.
6. Хит Р. Антикризисное управление для руководителей и менеджеров /
7. Р. Хит. – 2004. – 486 с.

8. Coombs T. Protecting Organizational Reputation during a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory / T. Coombs // Corporate Reputation Review. – 2007. – Vol. 10 (3). – P. 163–176.
9. Федотова М. Г. Связи с общественностью как антикризисный менеджмент : учеб. пособ. / М. Г. Федотова. – Омск : Изд. ОмГТУ, 2009. – 64 с.

Додаткова література:

1. Оливер С. М. Стратегия в публич рилейшнз / С. М. Оливер. – СПб. : Нева Экономикс, 2009. – 115 с.
2. А. Плотников, С. Ефимова. Трудные клиенты – работа с возражениями. Издательство: Журнал "Управление персоналом", 2006. - 80 стр.

8. Навчально-методична карта дисципліни "Управління антикризовими комунікаціями"

Разом: 60 год., лекції – 14 год., практичні заняття – 14 год., модульний контроль – 4 год., самостійна робота – 28 год.

Модуль	Змістовий модуль I			
Назва модуля	Теоретико-методологічні засади антикризового комунікаційного управління			
К-сть балів за модуль	93			
Лекції	1	2	3	4
Теми лекцій	Тема 1. Вступ до курсу	Тема 2. Професійні етичні принципи роботи кризового комунікатора	Тема 3. Комунікаційні особливості планування та профілактики кризових ситуацій	Тема 4. Кризове реагування: характеристика, сутність, правила та помилки реалізації
Відвідування лекцій	1 бал	1 бал	1 бал	1 бал
Теми практичних занять (СЗ)	Тема 1. Теоретичні основи криз, їхні комунікативні аспекти.	Тема 2. Професійні етичні принципи роботи кризового комунікатора	Тема 3. Планування зовнішньоконікаційної стратегії поведінки компанії.	Тема 4. Особливості взаємодії із ЗМІ під час кризових ситуацій.
Відвідування СЗ / робота СЗ / виконання ДЗ	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів

Самостійна робота	СР №1 5 балів	СР №2 5 балів	СР №3 5 балів	СР №4 5 балів
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 1 (25 балів)			
Модуль	Змістовий модуль II			
Назва модуля	Особливості створення PR-текстів у сфері управління антикризовими комунікаціями			
К-сть балів за модуль	76			
Лекції	5	6	7	
Теми лекцій	Тема 5. Специфіка розробки та реалізації публічного вибачення	Тема 6. Спростування як PR-текст: сутність, характеристика, структурні компоненти	Тема 7. Основні принципи розробки та написання офіційної заяви організації	
Відвідування лекцій	1 бал	1 бал	1 бал	
Теми практичних занять (СЗ)	Тема 5. Застосування публічного вибачення в політичній сфері.	Тема 6. Особливості написання спростування в умовах розповсюдження недостовірної інформації.	Тема 7. Створення офіційної заяви під час публічного скандалу.	
Відвідування СЗ / робота СЗ / виконання ДЗ	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	1 + 10 = 11 балів	
Самостійна робота	СР №5 5 балів	СР №6 5 балів	СР №7 5 балів	
Види поточного контролю	Модульна контрольна робота 2 (25 балів)			
Підсумковий контроль	ЗАЛК			